Niveau(x) d'enseignement : 0 Numéro EDUQ : 8970762
Centre d'intérêt : 370

L'informatisation et le personnel de soutien des commissions scolaires et cégeps : s'allier l'informatique : synthèse de recherche. -- [Sainte-Foy] : Centrale de l'enseignement du Québec : Fédération du personnel de soutien, 1988.
8 p. ; 28 cm.

Titre de départ. Titre de la couv. : L'informatisation et le personnel de soutien des commissions scolaires et cégeps. 9, Synthèse de recherche : s'allier l'informatique. Code: D9116-2.

Vedette(s)-secondaire(s): Centrale de l'enseignement du Québec • Fédération du personnel de soutien

---

Descripteur(s): Informatisation • Personnel de soutien • Commission scolaire • Organisation matérielle • Formation du personnel • Compétence • Primaire (Ordre d'enseignement) • Secondaire (Ordre d'enseignement) • Collégial (Ordre d'enseignement)

Le document présente dans ses grandes lignes une recherche sur l'informatisation du travail du personnel de soutien dans les commissions scolaires et cégeps. On rappelle les principaux résultats pour les différents aspects évalués, c'est-à-dire l'ergonomie, la qualification et la formation. Viennent ensuite les recommandations. Celles-ci vont dans le sens d'une amélioration de la situation ergonomique, d'une meilleure maîtrise du processus d'informatisation et d'une amélioration des programmes de formation. En conclusion, on revendique la reconnaissance des droits du personnel de soutien en matière d'informatisation.

Type de document: r
Notice(s) connexe(s): 8770688, 8970755, 8970756, 8970757, 8970758, 8970759, 8970760, 8970761

L'INFORMATISATION ET LE PERSONNEL DE SOUTIEN DES COMMISSIONS SCOLAIRES ET CEGEPS

8990762

Synthèse de recherche
S'allier l'informatique 9

Centre de l'enseignement du Québec

CEQ

L'INFORMATISATION ET LE PERSONNEL DE SOUTIEN DES COMMISSIONS SCOLAIRES ET CEGEPS

S'ALLIER L'INFORMATIQUE!

(Synthèse de recherche)

A l'origine de cette recherche, il y a la conviction que les effets de l'informatisation du travail dépendent en large part des conditions de son introduction et du mode d'organisation du travail. En conséquence, nous sommes partis de l'hypothèse que l'autonomie et la polyvalence sont deux conditions nécessaires à l'efficacité comme à la qualité de la vie du travail informatisé. Nous pensons donc que l'informatisation est un processus dynamique.

Pour saisir la dynamique de ce processus, notre recherche a allié l'observation des situations de travail à l'enquête extensive et à l'expérimentation. Nous avons réalisé dans un premier temps quatre monographies dans autant d'institutions (deux commissions scolaires, deux cégeps). La présente synthèse rend compte de la deuxième phase, soit l'enquête par questionnaire. Ce questionnaire fut adressé à plus de 700 membres de la Fédération du personnel de soutien (CEQ) directement touchés par l'informatique et la bureautique. Le taux de réponse a été de près de 50%. Les répondantes et répondants à l'enquête mentionnent l'utilisation d'un système bureautique ou informatique dans une proportion de 70%.

Quatre aspects ont été évalués:

- l'ergonomie des postes de travail
- la qualification des tâches
- les besoins de formation
- la satisfaction au travail

1) ERGONOMIE: LA SOLUTION INFORMATION-CONSULTATION-IMPLICATION

Les résultats de notre enquête confirment que l'absence ou l'insuffisance de mesures ergonomiques appropriées lors de l'informatisation du travail peut être à l'origine de problèmes visuels ou musculo-squelettiques, et même être source de stress. Mais cette enquête met ainsi en évidence une solution fort simple à ce problème: la sensibilisation et l'information des personnes utilisatrices et de leur encadrement.

Si la fréquence des problèmes ergonomiques est moins grande chez le personnel de soutien de commissions scolaires et cégeps que chez un groupe comme les fonctionnaires provinciaux du Québec, c'est en bonne partie en raison des acquis du personnel de soutien en matière d'implication et d'information. Il existe néanmoins des problèmes importants, notamment chez les agentes et agents de bureau pour lesquels on note un environnement de travail moins satisfaisant. Par ailleurs, la moitié des personnes qui utilisent un système informatique ou bureautique mentionnent des reflets gênants sur l'écran et des problèmes musculo-squelettiques dont la fréquence est reliée à la mauvaise qualité ergonomique des postes de travail. Or, cette qualité ergonomique apparaît directement reliée au niveau d'information, de consultation et de participation des personnes utilisatrices. Etendre et consolider le droit à l'information, à la consultation et à l'implication lors des changements technologiques: une nécessité.

2) QUALIFICATION: UN MOUVEMENT VERS UNE COMPLEXITE ACCRUE

Cette recherche nous confirme dans notre conviction qu'il n'existe pas de déterminisme technologique sur l'évolution des qualifications mais des relations complexes qu'il s'agit de maîtriser entre processus d'informatisation, contenu des tâches, organisation du travail, qualifications et formation du personnel.

Les résultats de notre enquête illustrent que de façon générale, le personnel de soutien dispose d'une grande autonomie pour exécuter et même organiser son travail. Ce contexte conditionne favorablement les impacts de l'informatisation.

La nature du travail informatisé varie selon les classes d'emploi: le traitement de texte est l'application la plus courante ches les secrétaires, la saisie et la consultation de données le sont pour les agentes et agents de bureau ainsi que chez les techniciennes et techniciens.

Les agentes et les agents de bureau maintiennent leur autonomie dans le cadre de leurs tâches informatisées en acquérant la maîtrise des instruments mis à leur disposition. Pour toutes les classes d'emploi, l'effet de loin le plus important de l'informatisation est un appel accru aux connaissances techniques. Les autres effets majeurs concernent l'augmentation de la qualité et de la quantité de travail ainsi que l'accroissement des qualifications requises. Pour les secrétaires et les techniciennes (techniciens), l'importance de

leur service semble croître en fonction des échanges d'informations accrus avec les autres services.

Toutefois, si nous comparons les membres de la FPS (CEQ) aux fonctionnaires provinciaux, on perçoit en liaison avec l'informatisation une moindre augmentation des flux d'informations et une moindre augmentation de la quantité de travail, des tâches routinières et de la surveillance des supérieurs.

Il ressort de notre analyse que les différences de perception concernant les effets de l'informatisation entre le personnel de soutien affilié à la FPS (CEQ) et les fonctionnaires provinciaux sont liées aux niveaux d'autonomie respectifs des deux milieux de travail et aux modes plus ou moins participatifs d'introduction de l'informatique dans chacun des milieux.

En ce sens, l'analyse démontre un processus de requalification nettement mieux initié chez le personnel de soutien des commissions scolaires et cégeps du Québec.

3) LA FORMATION: LA NECESSITE D'UNE FORMATION CONTINUE ET QUALIFIANTE

L'enquête confirme les observations des études monographiques quant à l'intérêt manifesté par le personnel de soutien à l'égard d'une formation adéquate en micro-informatique. Malheureusement, la formation se limite encore pour la plupart à des programmes d'introduction de courte durée (1 à 3 jours).

La formation souhaitée par le personnel de soutien est liée directement à son activité et concerne notamment: les logiciels disponibles et les diverses applications de l'informatique dans leur métier, les changements dans le travail en général et dans leur métier, les critères pour le choix de logiciels appropriés, etc.

Il serait paradoxal que la demande de formation du personnel de soutien ne soit pas satisfaite par des établissements d'enseignement dont la vocation est précisément d'offrir cette formation.

Il est significatif de noter que la formation et le perfectionnement sont, avec le salaire et les possibilités d'avancement, les principaux motifs d'insatisfaction du personnel de soutien.

Néanmoins, malgré les motifs d'insatisfaction évoqués, le personnel de soutien donne une image valorisante de son travail qui témoigne d'un attachement certain à la qualité de vie au travail.

4) LES RECOMMANDATIONS

Dans la synthèse de nos études monographiques, nous résumions ainsi les conclusions de la partie qualitative de notre recherche:

"- l'informatisation est un processus en évolution constante. Chaque étape du processus donne lieu à des choix technologiques et organisationnels. Bref, l'informatisation n'est pas une réalité figée, mais une dynamique;

- les principaux problèmes ergonomiques peuvent être évités par une formation préalable du personnel, une étude des besoins et une participation du personnel de soutien au choix du matériel;

- la formation est généralement insuffisante et trop limitée à des équipements et logiciels spécifiques. Par contre, nombre de besoins de formation exprimés peuvent être satisfaits à même les ressources internes des institutions;

- l'organisation du travail se présente comme généralement souple dans les milieux observés. Cette souplesse, si elle permet la "marge de manoeuvre" suffisante pour développer certaines compétences nouvelles liées à l'informatisation, présente toutefois des contraintes organisationnelles qui limitent l'exploitation des possibilités offertes par l'informatisation. Si ces contraintes organisationnelles ne sont pas contournées et dépassées, elles risquent d'être néfastes tant pour l'efficacité des systèmes informatiques que pour les qualifications et l'intérêt au travail des personnels de soutien."

Les résultats de l'enquête extensive conduite dans la partie quantitative de cette recherche confirment ces premières conclusions et permettent d'en élargir la portée, au-delà des seuls projets d'expérimentation élaborés à l'issue de nos études monographiques. En effet, ces résultats suggèrent que les mesures envisagées à court terme et les expériences-pilotes proposées aux quatre établissements étudiés initialement pourraient être étendues à d'autres milieux pour améliorer les conditions de l'informatisation au triple plan de l'ergonomie, des qualifications et de la formation.

L'ergonomie: du meilleur au pire

La fréquence des malaises musculo-squelettiques et visuels mentionnés dans les réponses aux questionnaires autorise à penser que les situations observées dans les établissements où nous avons conduit nos études monographiques ne sont pas très différentes de celles que l'on rencontre dans les autres commissions scolaires et cégeps du Québec: souvent satisfaisantes lorsque la préoccupation d'améliorer la qualité de vie au travail se traduit par une information convenable du milieu, les conditions ergonomiques peuvent se dégrader dans les cas où la "sensibilisation" des cadres et des personnels utilisateurs est insuffisante.

Nos recommandations pour améliorer la situation ergonomique sont les suivantes:

- **développement de ressources internes en ergonomie**
- **diffusion d'informations ergonomiques**
- **consultation du personnel et du syndicat avant l'achat des équipements**
- **formation appropriée du personnel de soutien**

De nouvelles compétences

L'enquête précise les tendances observées lors des études monographiques: l'activité du personnel de soutien conserve une certaine autonomie et un mode de relation plus coopératif que hiérarchique qui favorisent une appropriation plus harmonieuse des nouveaux outils de travail. Mais en même temps, les possibilités offertes par la micro-informatique sont sous-utilisées, les systèmes étant le plus souvent cantonnés à une application spécifique dont la plus fréquente est le traitement de texte, le micro-ordinateur restant assimilé à une machine à écrire perfectionnée.

Nos recommandations pour mieux maîtriser le processus d'informatisation sont les suivantes:

- **extension des services offerts grâce à l'informatique**
- **intégration du personnel de soutien dans les équipes polyvalentes**
- **requalification des tâches par informatisation des aspects "mécaniques".**

Trop peu de formation

Les résultats de l'enquête confirment l'existence d'une demande latente à l'égard d'une formation permettant au personnel de soutien de mieux maîtriser ses nouveaux instruments de travail. Par ailleurs ils démontrent une fréquente insatisfaction à l'égard des conditions actuelles du perfectionnement dont le contenu et la gestion auraient avantage à une meilleure planification pour répartir plus efficacement et plus équitablement les efforts budgétaires entre les différentes catégories de personnel.

Nos recommandations pour améliorer les programmes de formation sont les suivantes:

- **acquisition extensive d'une "culture informatique" de base**
- **auto-formation sur les systèmes spécifiques**
- **utilisation des ressources internes.**

CONCLUSION

SE FAIRE RECONNAITRE

FAIRE RECONNAITRE SES DROITS C'EST INFORMATISER MIEUX:

Lorsque nous analysons les conditions ergonomiques liées à l'informatisation du travail du personnel de soutien des commissions scolaires et CEGEP du Québec, il ressort très clairement qu'il y a un lien étroit entre ces conditions et le niveau d'implication du personnel dans le processus d'informatisation. Lorsque le personnel de soutien est consulté, informé et associé en regard notamment du choix du matériel et des logiciels, il est manifeste que les conditions de travail liées à l'informatisation ne s'en portent que mieux.

Il est par ailleurs tout aussi manifeste qu'une telle approche au plan ergonomique a des effets non seulement sur les conditions de travail mais aussi sur le niveau d'utilisation des technologies nouvelles, bref sur la productivité.

Lorsque la CEQ revendique avec la Fédération du personnel de soutien que soit inscrite dans la convention collective l'obligation pour l'employeur d'informer, de consulter et d'assurer l'implication du personnel de soutien lors de l'implantation de technologies nouvelles, ce n'est pas pour

mettre des bâtons dans les roues, ni pour freiner le progrès. L'obtention de droits nouveaux a pour objectif de permettre de faire face aux situations nouvelles qu'entraînent les changements technologiques. Faire reconnaître ses droits, c'est permettre d'informatiser mieux.

Ceci ne doit pas cependant nous faire oublier que plusieurs milieux de travail méritent un sérieux effort de redressement des conditions ergonomiques reliées à l'informatisation. Des progrès notables ont été identifiés mais il demeure néanmoins des situations problématiques. C'est notamment le cas des agentes et des agents de bureaux chez qui on note de façon systématique une présence plus forte de problèmes ergonomiques. Mais de façon générale, les problèmes existent davantage là où on ne reconnaît pas au personnel de soutien d'être impliqué de plein droit dans le processus d'informatisation. Faire reconnaître ce droit de façon indiscutable: voilà une nécessité qui ressort clairement des analyses que nous faisons des résultats de cette recherche. C'est un enjeu non seulement pour la qualité des conditions de travail mais aussi pour le développement des services éducatifs.

FAIRE RECONNAITRE LES COMPETENCES NOUVELLES

Notre recherche met en évidence que l'informatisation demande aux différents groupes concernés la mise en oeuvre de compétences nouvelles. De façon générale, l'informatisation relève le niveau des compétences nécessaires. L'aspect technique du travail du personnel de soutien se complexifie. Les agentes et les agents de bureau utilisent une diversité de logiciels spécialisés qui exigent un effort mental accru. Certaines différenciations du plan de classification méritent d'être questionnées.

L'informatisation amène aussi le personnel de soutien à développer de nouvelles habiletés qui dépassent le côté technique de leur métier. Dans le cas des techniciennes, techniciens et secrétaires, on note que ceux-ci sont amenés à des échanges d'informations plus substantiels avec les autres services. Pour être "bon technicien", il faut de plus en plus être "bon communicateur".

Il est temps que l'on reconnaisse l'effort fourni par le personnel de soutien pour maîtriser les technologies nouvelles. Il faut faire reconnaître ces compétences nouvelles que les technologies nouvelles exigent.

FAIRE RECONNAITRE LE DROIT A UNE FORMATION CONTINUE ET QUALIFIANTE

Le personnel de soutien a relevé sa part de défi en regard de l'informatisation. Mais il faut bien constater quele processus d'informatisation risque d'être durement hypothéqué par l'insuffisance de la formation accompagnant l'arrivée de l'informatique et de la bureautique.

Comment supporter encore plus longtemps cet étrange paradoxe qui veut que le personnel de soutien d'institutions scolaires offrant des cours adaptés à la réalité de la bureautique ne puisse pas avoir accès à la formation continue qui leur est nécessaire.

L'enquête révèle jusqu'à quel point le personnel de soutien accorde une grande importance à la qualité de son travail. Les résultats de notre recherche indiquent, de plus, la disponibilité et la demande très grande en regard de la formation continue.

Dans un tel contexte, revendiquer une formation continue et qualifiante n'est pas une demande inconsidérée mais un droit fondamental à assurer, à faire reconnaître.

Notre recherche rend compte d'un contexte organisationnel qui permet, si des mesures appropriées sont prises, une réelle maîtrise du processus d'informatisation. Une maîtrise qui serait bénéfique non seulement au personnel de soutien mais à l'ensemble de la collectivité.

Voici les documents disponibles dans le cadre de cette recherche sur l'informatisation du travail et le personnel de soutien des commissions scolaires et CEGEP. (Disponibles au Centre de documentation de la CEQ.)

No 1 Informatiser mieux: c'est possible
(Synthèse des monographies) (D-9004)
(version anglaise: D-9004A)

No 2 Rapport monographique
CEGEP de Granby (D-9005)

No 3 Rapport monographique
CEGEP F.X. Garneau (D-9006)

No 4 Rapport monographique
Commission scolaire de Chicoutimi (D-9007)

No 5 Rapport monographique
Commission scolaire de Varennes (D-9008)

No 6 Instruments d'observations (D-9009)

No 7 Rapport de recherche. S'allier l'informatique (D9116)

No 8 Annexe statistique au rapport de recherche (D-9116-1)

No 9 Synthèse de recherche. S'allier l'informatique (D9116-2)

Questionnaire (D-9030)
(Version anglaise: D-9030A)

Il y a aussi 5 productions audio-visuelles réalisées dans le cadre de cette recherche (disponibles au Centre audio-visuel de la CEQ)

Cote 10.1-10 Des machines à maîtriser
Cote 10.1-11 Vers une décentralisation réussie
Cote 10.1-12 Paradoxes de la formation et formation de paradoxes
Cote 10.1-13 Des ingrédients de succès
Cote 10.1-14 Informatiser mieux, c'est possible (vidéo synthèse)

AVRIL 1988 — D9116-2